

## 指定管理者制度活用事業 評価シート

### 1. 基本事項

施設名称	川崎市高津スポーツセンター	評価対象年度	令和2年度
事業者名	SELF高津スポーツセンター事業体 ・代表者名:特定非営利活動法人 高津総合型スポーツクラブSELF 理事長 平口 和宏 川崎市高津区二子5丁目14番31号 ・構成員:株式会社 カワサキスポーツサービス	評価者	地域振興課長
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	所管課	高津区役所地域振興課

### 2. 事業実績

利用実績 (単位:人)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	836	0	4,723	13,435	15,891	15,507	18,168	16,511	17,715	11,147	12,749	15,411	142,093
【新型コロナウイルス感染症の影響による休館期間等】 ・完全休館:令和2年4月8日～5月31日 ・開館時間短縮:令和3年1月9日～3月21日(午後8時閉館)、同年3月23日～3月31日(午後9時閉館) ・一部利用休止又は定員制限(個人利用):通年													
収支実績 (単位:円)	収 入	指定管理料	47,011,111		支 出	計	112,913,660						
		利用料金収入	19,630,850										
		駐車場収入	5,440,400										
		事業収入他	47,393,106										
	合計	119,475,467		収支差額	6,561,807								
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、スポーツ庁の感染拡大予防ガイドラインに基づき、施設の定期的な消毒やエントランスへのサーモカメラの設置、利用者個人カードの導入などを実施し、利用者が安心して利用できるよう取り組んだ。</li> <li>・空調機のない大体育室の夏季における熱中症対策として、冷風機2台の導入を引き続き行うとともに、1日3回暑さ指数、気温を計測し、警戒レベルの館内掲示や館内放送で注意喚起を促した。</li> <li>・館内においては、季節や行事に合わせた装飾を行い、快適な空間の提供に引き続き努めるとともに、空きスペースを「たかすぼギャラリー」として写真展や絵画展などに活用するなど、来館者に親しまれる施設を目指し工夫を凝らしている。</li> <li>・障害者スポーツ体験など、市の政策課題(パラムーブメントの推進)にも積極的に取り組んでいる。</li> <li>・YouTubeチャンネル「タカスポTV」において、ストレッチ指導動画などを継続して配信し、コロナ禍での在宅での健康づくりサポートのための取組を行った。</li> </ul>												

### 3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	6	4	4.8
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	6	3	3.6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> 例年2回実施していた満足度調査は、完全閉館等により利用者がいなかったことから回数を年1回に減、一方で調査期間を1ヶ月から2ヶ月に延長して回答者数を確保した。また、調査項目に「新型コロナウイルス感染症関連」の項目を新たに設けるなど、時勢に応じて手法・内容を見直し、調査の効果が向上するよう柔軟に対応した。利用者の意見を受け、適切に対応することで満足度の向上に努めるとともに、結果を館内に掲示し、利用者に関われた適正な運営を行った。新たな調査項目「新型コロナウイルス感染症関連」については、マスク着用、消毒液の配置、施設内の換気に関して90%以上の利用者から「満足している」という結果を得ており、コロナ禍においても安心して利用できる環境をつくる取組が利用者が高く評価された。 <b>【事業成果】</b> 新型コロナウイルス感染症により、事業実施に大きな影響を受けることとなったが、一定の制限(完全閉館や開館時間の短縮、個人利用の休止など)が課された中でも、地域のスポーツ振興を担う施設として、幼児から高齢者まで、障害の有無の関わらず楽しむことができる教室やイベントを展開した他、利用者が安全に、かつ安心して利用できる施設運営に努め、公の施設の管理者としての事業目的を果たしていた。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	6	3	3.6
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	6	3	3.6
収入増加のための具体的な取組が為されているか					
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	4	3	2.4	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) <b>【効率的・効果的な支出】</b> 光熱費についてはトイレの人感センサーの導入やデマンド装置による監視などの節電対策や、トイレの自動流水制御装置による節水の徹底に引き続き取り組むなど、効率的・効果的な支出を行っていた。 <b>【収入の確保】</b> 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、完全休館期間や利用定員の制限、開館時間の短縮などにより、収入に大きく影響したが、一定の制限の中でも様々なサービス向上の取り組みを行い利用者増に努めた。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> 概ね適正に会計手続を行っていた。					

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供(施設の利用提供)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	6	4	4.8				
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか							
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか							
	適切なサービスの提供(トレーニング室を含む個人開放事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	6	4	4.8				
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか							
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか							
	適切なサービスの提供(教室事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	6	3	3.6				
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか							
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか							
	適切なサービスの提供(地域との連携、提案事業等)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	6	3	3.6				
サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか									
利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか									
業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	8	4	6.4					
	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか								
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか								
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	8	4	6.4					
	意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)								
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか								
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設の利用提供】</b>          新型コロナウイルス感染症対策により、利用者が安心して利用できる環境を維持し、利用者サービス向上に取り組んだ他、広報事業として区役所1階市民ホールにおける動画も活用した広報活動や、商業施設(イトーヨーカドー溝ノ口店)へのチラシ配布など、積極的に利用促進、新規利用者の開拓に取り組んでいた。また、昨年度末に開設したYouTubeチャンネル「タカスポTV」において、ストレッチ指導動画などを継続して配信し、動画再生回数も最多で95,000回再生、平均でも6,300回を超えており、コロナ禍での在宅での健康づくりサポートに役立ったといえる。</p> <p><b>【個人開放事業】</b>          スポーツデーについては、7月以降順次再開し、9種目(10教室)実施した。種目により定員数を制限して実施した他、全てのスポーツデーで利用者個人カードを作成し、事前予約制とするなど、コロナ禍においても安全かつ混乱なく多くの利用者がスポーツを楽しめるよう運営の工夫を図った。また、トレーニング室についても、高い負荷のトレーニングによる免疫力の低下を防止するため、利用者の年齢層に合わせた運動強度をアドバイスするなど、感染リスクを考慮した対応を行った。</p> <p><b>【教室事業】</b>          定員数の制限など一定の制約がある状況ではあったが、幼児・親子、子育て世代から高齢者まで、多様な世代に合わせた教室を実施した。令和2年度から、教室事業への途中入会者に係る受講料割引率の引き上げ、定期教室のインターネットでの申し込み、受講料の銀行振込での納入などを導入するなど利用促進に取り組んだ。</p> <p><b>【地域との連携・提案事業等】</b>          各種イベントが新型コロナウイルス感染症の影響により中止となり、地域と連携した取組についてはその機会が減ったが、メールやオンライン会議等を利用した情報共有に加え、大学生のインターンシップの受け入れなど、創意工夫しながらできることを着実に進めていた。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b>          新型コロナウイルス感染症の影響により、業務運営方法の変更を余儀なくされることとなったが、定員数や場所の調整を始め、利用者が安心して利用できる環境づくりや、低リスクでの利用方法などについて、区役所と連携するとともに、運営会議を通して共有し、業務改善に向けた取り組みを行い、トラブルなく運営を行った点については評価できる。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>          満足度調査の実施、館長へのひと言BOXなどにより、利用者ニーズの把握に努め、改善の必要があると判断した場合は速やかに改善を行っている。</p>									
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	8	4	6.4				
		連絡・連携体制				定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
		再委託管理				再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者スキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	8	4	6.4				
		安全・安心への取組				事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)			
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか							
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	4	4	3.2				
		職員の労働条件・労働環境				スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
		環境負荷の軽減				環境に配慮した調達や業務実施が行われているか			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか							
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理、担当者のスキルアップ】</b>          新型コロナウイルス感染症の影響により、状況が刻々と変化中、どの時間帯でもスムーズな対応ができるよう職員を配置するなど、適切な運営を行っていた。また、口頭での連絡ミスによる情報の行き違いを防止するため、「引継ぎノート」を作成し職員間の情報共有の徹底を図るとともに、定期的な運営会議の開催回数を増やす、朝・昼・夕のシフト交代時の引継ぎミーティングを実施するなど、連携強化を図った。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>          新型コロナウイルス感染症対策を始め、職員全員が救命講習(AEDの使用法)を受講するなど、事故や急患発生時にも常に緊急時に対応できるように体制を整え、安全管理に努め大きな事故等なく運営できていた。また、東日本台風時の避難所運営の経験を踏まえ館独自の「風水害マニュアル」を作成、それを活用して研修を実施したことに加え、区地域防災計画において指定避難所となっていることから、避難所における新型コロナウイルス感染症対策を想定した体調不良者や要配慮者等の避難者属性に応じた避難場所の検討など避難所運営に係る市の方針や要望に、施設管理者として適切に対応した。</p> <p><b>【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境、環境負荷の軽減、市内中小企業の活用】</b>          事業者で作成したハンドブックを使用した職員向けコンプライアンス研修を引き続き実施するなど、法令を遵守し公正かつ誠実な事業運営に取り組んでいた。</p> <p>従業員満足度調査を実施するなど、従業員のモチベーション向上や働きやすい職場環境整備に努めていた。</p> <p>継続的な取組として、デマンド装置による消費電力の監視による電力削減や、未使用時間における消灯の徹底など省電力化に努めるとともに、クリーンデーを設定し、自主的な近隣清掃により周辺地域の環境に配慮した取組がなされていた。また、ペットボトルキャップを回収しワクチンの寄付を行うなど環境負荷の軽減・福祉にも貢献していた。</p>									

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	6	4	4.8
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	6	4	4.8
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
(評価の理由) 【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務】 適切に各種保守点検業務、清掃業務を行っていたことに加え、更衣室、トイレ等館内各所の清掃チェックリストを作成し、毎日3回定期的に職員が点検を行うことで、清潔な利用環境を維持する取り組みがなされていた。また、完全休館期間中を利用して職員が屋上ユニバーサル広場(芝生)の清掃を行うなど、刻々と変化する状況にあっても積極的に快適な利用環境の維持に取り組んだ。 【外構・植栽管理、備品管理】 外構・植栽管理については、専門家による樹木の剪定や害虫駆除を年4回に増やすとともに、職員による毎日の点検・清掃を行うことで、常に良好な状態が維持され、利用者だけでなく近隣住民からも高い評価を受けている。					

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	かわさきパラムーブメントに関する取り組みを行っているか	1.0
	(評価の理由) バラスポーツ体験イベントや、たかすぼフェスでの地域障害者施設との連携などに関しては、イベントが中止となったことからその機会は減ったものの、障害のある方の参加機会を広げるスポーツ体験(障害者スポーツデー)の実施(2回(11月・12月))や、ポッチャ・卓球バレー用具セットの貸出への協力など、市の政策であるかわさきパラムーブメントの推進に積極的に取り組んでいた。		

#### 5. 総合評価

評価点合計	74.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### ※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準(評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) <b>※標準点</b>
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

#### 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>高津スポーツセンターは、平成9年度に開館し、平成18年度から指定管理者制度を導入し、令和2年度は第3期指定管理期間の最終年となる。</p> <p>当該指定管理者は、これまでの2期10年間、管理運営を行ってきたノウハウ及び指定管理者自身が総合型地域スポーツクラブである特性を活かし、地域団体等と連携した取り組みを積極的に展開している他、館内のサインボードには平仮名やルビをふるなど、あらゆる世代の利用者目線に立った気配りがされており、地域から愛着を持たれる生涯スポーツの拠点づくりに取り組んでいることは評価できる。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により状況が大きく変わる中でも、利用者の安全を第一に、区役所とも連携しながら、常に臨機応変に対応していた他、閉館期間中にも積極的に運営会議を開催して感染症対策の検討や情報収集を行ったこと、動画配信など創意工夫ある取組みを実施した。また、施設内へのサインボードについて平仮名での記載やルビをふった上で掲示するなど、あらゆる世代の利用者に配慮した取り組みがなされていた。閉館期間中にも積極的に運営会議を開催して感染症対策の検討や情報収集を行ったこと、動画配信など創意工夫ある取組みを実施したことは評価できる。</p> <p>さらには、施設が浸水想定区域に立地する点や、東日本台風時の避難所運営の経験を踏まえ、館独自の「風水害マニュアル」を作成、それを活用して研修を実施したことに加え、区地域防災計画において指定避難所となっていることから、避難所における新型コロナウイルス感染症対策を想定した体調不良者や要配慮者等の避難者属性に応じた避難場所の検討など避難所運営に係る市の方針や要望に適切に対応した点は大きいと評価できる。</p>
---

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も多様なニーズに対応するための事業を積極的に展開するとともに、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、利用者数の増加や稼働率や教室充足率の向上など効率的・効果的な取組を検討すること。</li> <li>・施設の老朽化に伴い、修繕の必要性が高まっているが、きめ細やかな点検を行い、行政とも連携し早めの対策を講じるなど、運営に支障をきたすことのないよう適正管理に努めること。</li> <li>・東京オリンピック・パラリンピックの開催年であることも踏まえ、引き続きかわさきパラムーブメントに関する取り組みを推進すること。</li> </ul>
---